



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
**CAÇAPAVA**

# **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES EXERCÍCIO 2021**

Caçapava, Março de 2022

## **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES**

### **EXERCÍCIO 2021**

#### **1-INTRODUÇÃO:**

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava é um órgão de interlocução entre o poder executivo e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões, denúncia e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade. Acolhendo, avaliando e encaminhando as Secretarias e Departamentos pertinentes, tendo como foco principal facilitar o andamento e a resolução das demandas encaminhadas pela população, visando sempre a qualidade na prestação dos serviços a população. Orientando os cidadãos (as) em suas buscas e atendimentos de forma transparente e passiva. Garantindo que a voz dos cidadãos seja ouvida e considerada nas decisões do Poder Executivo. Possibilitando à sociedade do exercício do direito à participação e ao controle da administração pública. É importante destacar que as atividades por parte desta Ouvidora iniciou em 03 de abril de 2019, conforme Portaria n.º /2019.

Este relatório anual faz parte do cumprimento do rol de atribuições da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava e corresponde às atividades desenvolvidas no ano de 2021. Em síntese este relatório explana as atividades desenvolvidas, a estatística das manifestações recebidas, bem como as proposições de melhoria e recomendações. Buscando sempre manter o sigilo sobre as denúncias e reclamações recebidas bem como sua fonte, assegurando a proteção dos cidadãos (as), quando requerer o caso ou assim for solicitado.

O presente relatório visa prestar contas do desempenho deste Departamento, e ao mesmo tempo, objetiva oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas, bem como possíveis sugestões de melhorias. “Desenvolvendo um trabalho fundamental para garantir que os cidadãos (as), tenham retorno de suas solicitações e para que possamos, além de melhorar os serviços oferecidos, garantir ainda mais a transparência de nossas ações”, bem como dar cumprimento ao Art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017. Ressaltamos que os dados apresentados neste relatório, foram integralmente extraídos do sistema e-Ouve deste departamento. Dessa forma, apresentamos a seguir o Relatório Anual Gestão referente às Atividades realizadas no exercício de 2021 em cumprimento a suas atribuições.

## **2. CANAIS DA OUVIDORIA.**

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava disponibiliza de 06 (seis) canais de atendimento:

- Pelo site da P.M.C: <https://www.cacapava.sp.gov.br>
- Pelo Portal: <http://cacapava.eouve.com.br/>
- Correio eletrônico: [ouvidoria@cacapava.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cacapava.sp.gov.br).
- Pela Central de Atendimento: (12) 3654-6606
- Whatsapp: (12) 3654-6606.
- Presencialmente: na sede Prefeitura Municipal de Caçapava
- Endereço: Rua Capitão Carlos de Moura – nº 243, Vila Pantaleão
- Horário: Em dias úteis das 09 h às 12 h e das 13h30 às 15h30.

## **3-ATENDIMENTOS, PREPOSICÕES DE MELHORIA E RECOMENDAÇÕES**

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava em 2021 cadastrou 2.105 protocolos de atendimento. Sendo que 1.087 (51,6%) até o dia 31 de dezembro de 2021 ficaram sem respostas das Secretarias e Departamentos responsáveis, e 1.018 (48,4%) foram finalizadas e obtiveram resposta conclusiva. Do total das demandas recebidas, 50 manifestações foram canceladas e arquivadas, por razões como; cadastramento em duplicidade, falta de dados e impossibilidade de classificar a demanda como manifestação. Dentre todas as demandas recebidas na Ouvidoria, após serem analisadas e encaminhadas às áreas responsáveis. A maioria das Secretárias e Departamentos, atendeu prontamente as manifestações encaminhadas. Bem como as respostas ao (aos) requerente. Dentre as que não atenderam, a Administração já está tomando as medidas necessárias junto aos setores, para que as manifestações sejam tratadas e respondidas dentro do prazo máximo aos munícipes, bem como colocadas no cronograma de trabalho de cada departamento. Outro fator que devemos pontuar é o percentual de demandas referente a iluminação pública, e que a Gestão atual, providenciou com recursos próprios, medidas emergencial, e com isso atendeu as demandas dos munícipes com respostas conclusivas, solucionado uma boa parte do problema, bem como a Prefeitura Municipal apresentou na Câmara Municipal o Projeto de Lei CIP- (Contribuição de Iluminação Pública) onde o mesmo foi aprovado, e com esse recurso da CIP, atingir os 100% pretendido a partir de 2022. Buscando sempre melhoria na prestação dos serviços. Cabe ressaltar que foram realizadas reuniões com Secretários, Diretores e demais responsáveis pelas unidades, mostrando que o papel da ouvidoria pública“ não procurar e apontar defeito na ação da instituição, mas funcionar como um controle social da qualidade do serviço público, auxiliando na busca de soluções para os problemas

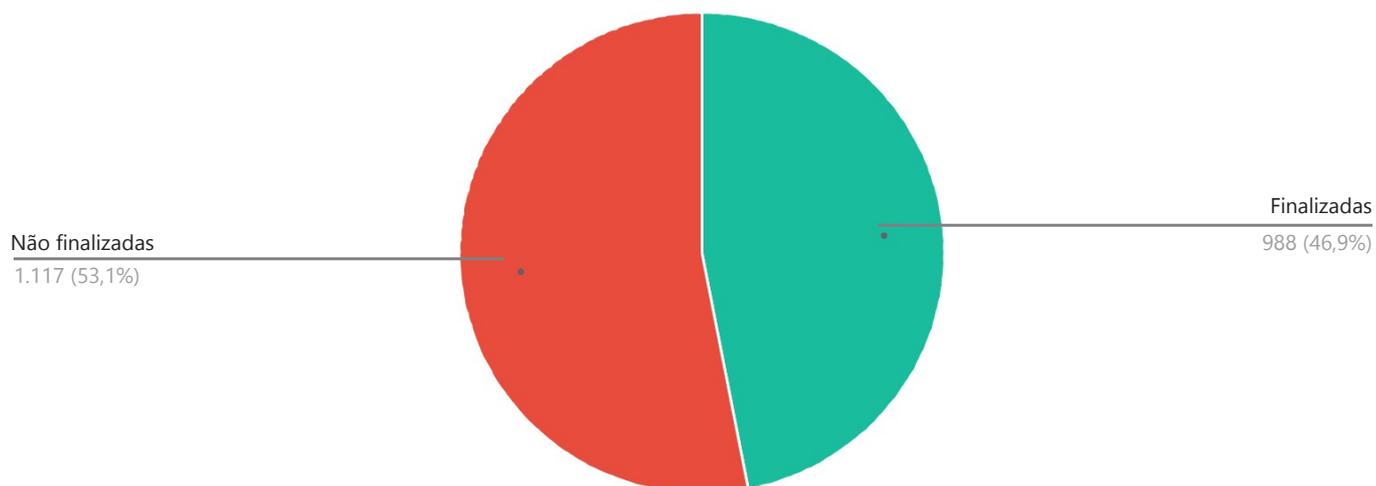
existentes na instituição”. Também foram pontuados os problemas recorrentes de alguns departamentos como a falta de empatia por parte de alguns servidores no que tange o atendimento ao público. Foi sugerido algumas mudanças, visando solucionar o problema. Em algumas Secretarias as recomendações sugeridas pela Ouvidoria tem sido colocadas em praticas e alguns secretários têm buscado alternativas para resolver algumas situações apresentadas.

A tabela abaixo destaca demonstra o total de atendimento mensal em 2021.

ATENDIMENTOS POR MÊS	
Janeiro	258
Fevereiro	216
Março	302
Abril	139
Maio	172
Junho	162
Julho	146
Agosto	190
Setembro	160
Outubro	134
Novembro	134
Dezembro	92
<b>Total</b>	<b>2.105</b>

## 4. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS:

### 4.1 – Relatório de eficiência



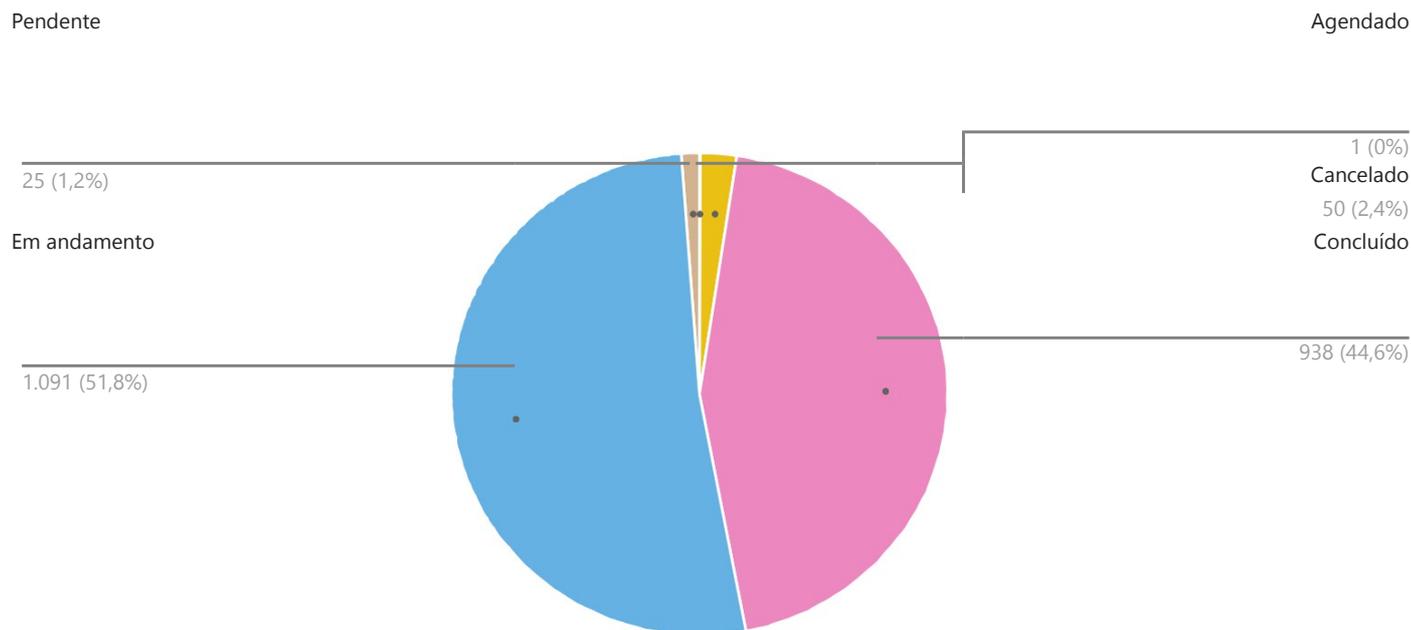
Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

A tabela abaixo demonstra os canais utilizados pelo cidadão para o registros de suas demandas, dentre eles os mais acionados foram: presencial, whatsApp, telefone, site e-Ouve e aplicativo e-Ouve.

Canais utilizados

WhatsApp	340 (16,2%)
Telefone	481 (22,9)
Presencial	613 (29,1%)
Aplicativo eOuve	216 (10,3%)
E-mail	51 (2,4%)
Site e-Ouve	382 (18,1%)
Não Informado	11 (0,5%)
Protocolo	1 (0%)
Vereador	2 (0,1%)
Outros	8 (0,2%)
Total	2.105

## 4.2 Percentual por status



Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

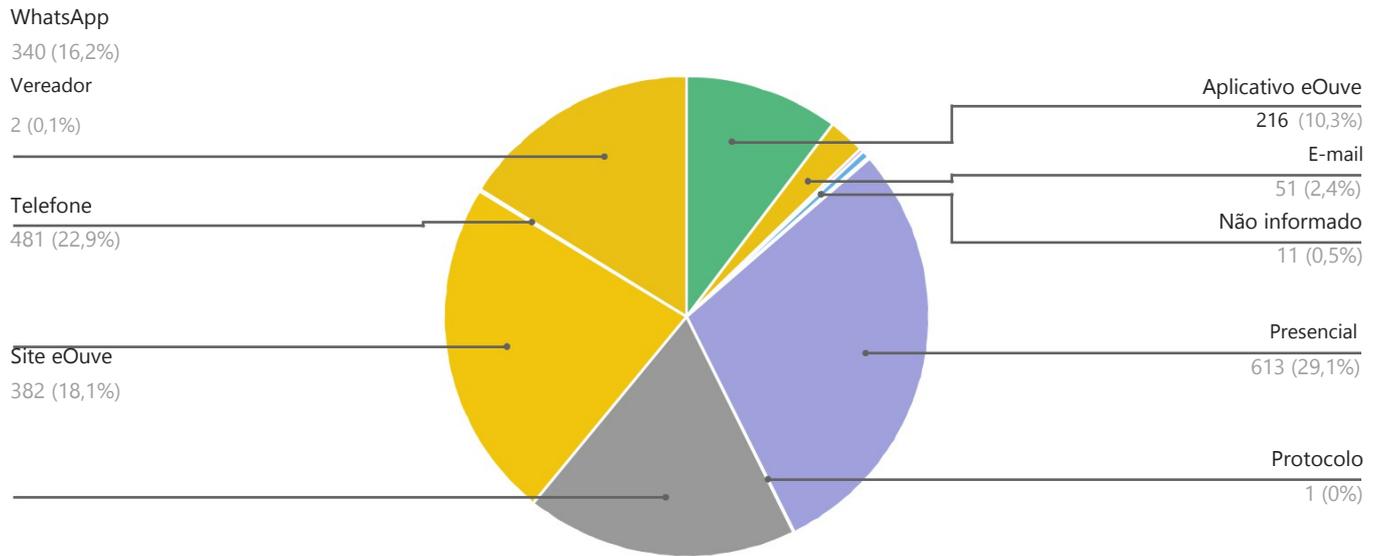
A tabela aponta os demonstrativos quantitativos das manifestações em 2021.

### Manifestações

Concluídas	938 (44,6%)
Andamento	1.091 (51,8%)
Pendente	25 (1,2%)
Agendada	1 (0%)
Cancelada	50 (2,4%)
Total	2.105

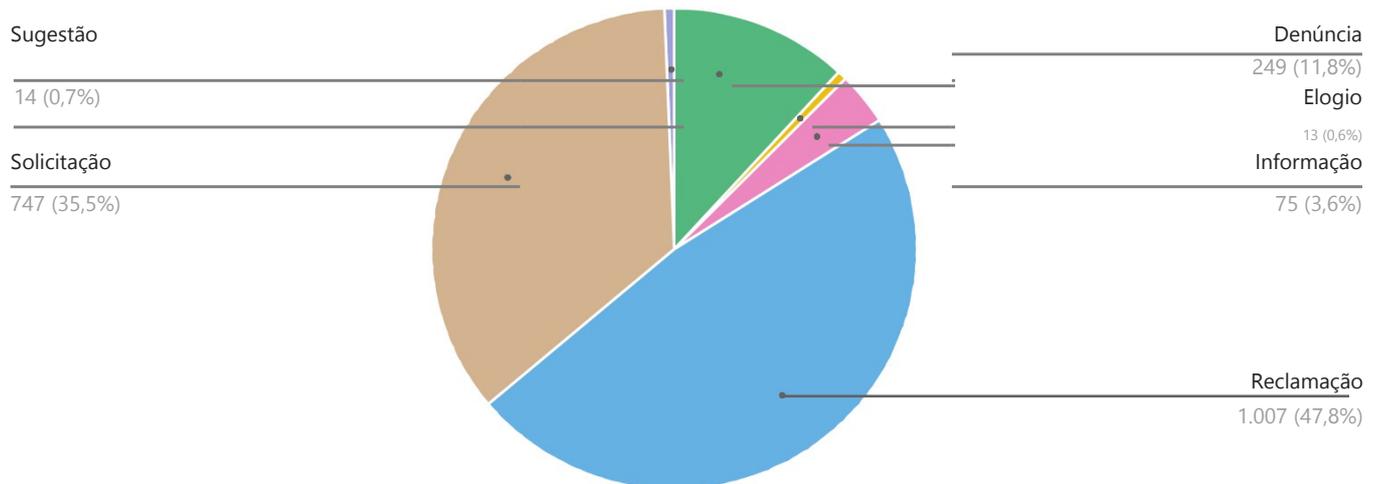
Apesar do percentual de manifestações resolvidas, o dado reflete a necessidade das Secretarias melhorarem seus processos; isso porque, do total de manifestações registradas 72,3% das manifestações já se encontram com o prazo vencido.

### 4.3 – Percentual por origem dos cadastros



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de origem, das solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

### 4.4 – Percentual por categoria



Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

## 5-Relatório das Secretarias:

A tabela abaixo classifica a quantidade de manifestações por espécies registradas na ouvidoria durante o ano vigente de 2021, referente a cada secretaria, onde sua diversidade nos mostra o quão importante é esse canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Público. Tornando possível uma prestação dos serviços de qualidade.

Secretaria	Reclamação	Solicitação	Informação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
ADMNISTRAÇÃO	7	0	8	11	0	0	26
Cidadania	2	31	1	4	0	0	38
Cultura, Esporte e Lazer	0	2	2	1	0	0	5
Defesa e Mobilidade Urbana	47	37	6	31	0	5	126
Educação	11	3	9	1	0	1	25
Finanças	4	2	3	0	0	0	9
Gabinete	1	3	0	2	1	0	7
Indústria Comércio e Agricultura	7	7	0	3	1	0	18
Obras e Serviços Municipais	286	370	2	28	01	3	690
Planejamento e Meio Ambiente	78	26	5	95	01	03	208
Saúde	486	166	18	38	7	0	715
Secretaria de Justiça	9	3	3	13	0	0	28

**Reclamações:** De todas as manifestações registradas 47,84% representam reclamações, das quais eram sobre: Manutenção em vias públicas, buracos, iluminação pública, consultas, exames, cirurgias, poluição sonora, da falta do medicamento, dentre outros.

**Informação:** Representam 3,6% dos registros

**Solicitações:** Representam 35,5 % de todos os registros realizado na Ouvidoria.

**Denúncias:** O motivo mais representativo que leva o cidadão a procurar a Ouvidoria, 11,8% das demandas, quais foram apuradas e esclarecidas no âmbito da ouvidoria (violação de direitos da criança/adolescente, criação de animais em área urbana, Obras irregulares, esgoto a céu aberto, conduta servidores, irregularidades em estabelecimentos comerciais, entre outros).

**Sugestões:** Representam 0,7% das demandas, o que demonstra interesse do cidadão em auxiliar na gestão pública.(agilidade na aprovação dos projetos, melhorias no trânsito, sinalização, placas, melhorias nos estabelecimentos públicos, entre outros).

**Elogios:** Representam 0,6 % dos registros, quais foram referentes ao Atendimento de alguns servidores, saúde, ornamentação natalina entre outros.

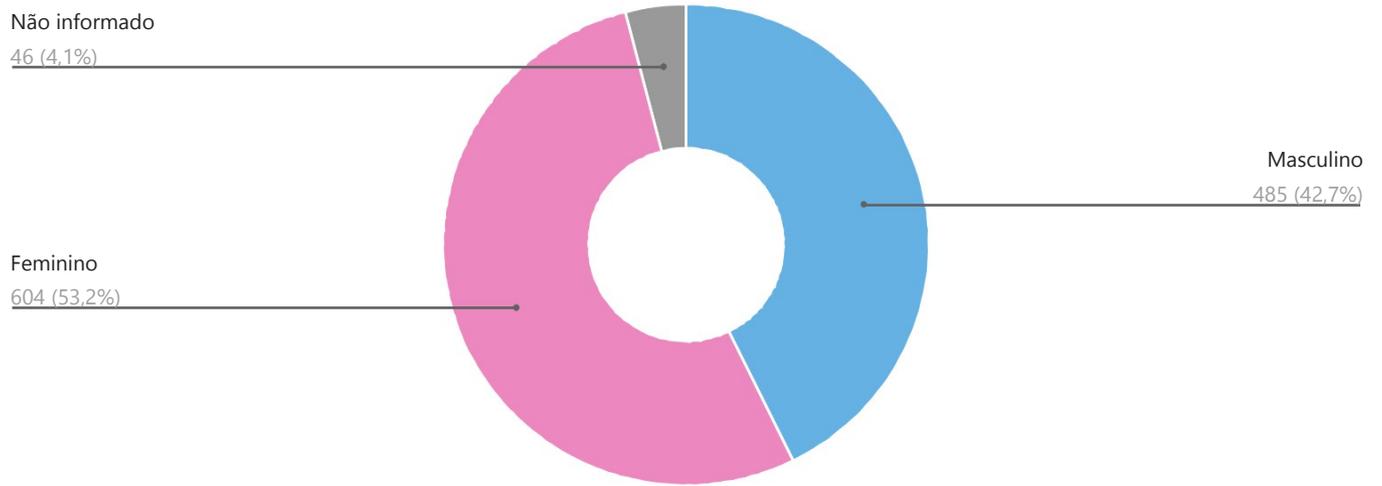
**Sic:** Serviço de Informação ao Cidadão teve 13 % das demandas, questionando Informações sobre obras irregulares informações sobre DIPAM, entre outros.

Secretaria	Finalizadas	Não Finalizadas	Total
ADMNISTRAÇÃO	17	9	26
Cidadania	37	1	38
Cultura, Esporte e Lazer	4	1	5
Defesa e Mobilidade Urbana	106	20	126
Educação	12	13	25
Finanças	6	3	9
Gabinete	6	1	7
Industria Comércio e Agricultura	7	11	18
Obras e Serviços Municipais	164	526	690
Planejamento e Meio Ambiente	47	161	208
Saúde	497	218	715
Secretaria de Justiça	11	17	28

## 5.1 Totalizador por secretaria e status :

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Pendente	Andamento	Concluído	Total
ADMNISTRAÇÃO	0	0	4	0	9	13	26
Cidadania	0	0	1	0	1	36	38
Cultura, Esporte e Lazer	0	0	0	0	1	4	5
Defesa e Mobilidade Urbana	0	0	5	0	20	101	126
Educação	0	0	0	0	13	12	25
Finanças	0	0	0	0	3	6	9
Gabinete	0	0	1	0	1	5	7
Industria Comércio e Agricultura	0	1	0	0	10	7	18
Obras e Serviços Municipais	0	0	10	0	526	154	690
Planejamento e Meio Ambiente	0	0	3	7	160	44	208
Saúde	0	0	15	23	195	482	715
Secretaria de Justiça	0	0	4	0	17	7	28

## 5.2 - Percentual por sexo



## **CONCLUSÃO:**

Através desse relatório, a Ouvidoria Geral do Município de Caçapava, demonstra a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando aos departamentos responsáveis. A Ouvidoria é uma ferramenta imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. O objetivo da ouvidoria pública “não o de procurar e apontar defeito na ação da instituição, mas funcionar como um controle social da qualidade do serviço público, auxiliando na busca de soluções para os problemas existentes na instituição”. “Exercendo com relevância o seu papel na garantia da efetividade, ao receber as percepções do usuário e levá-las ao conhecimento dos gestores públicos, para ajustes nos serviços e políticas públicas”. É de suma importância que a ouvidoria busque sempre acolher e ter uma escuta qualificada, para atender as demandas do cidadão. O ouvidor por meio da ouvidoria, torna-se o elo entre cidadão e o chefe do poder executivo. Buscando melhorias e qualidades dos serviços públicos ofertados à sociedade. Destacando sempre a importância do canal de atendimento como forte instrumento de participação social, e que por meio das demandas que recebemos, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública. Dentre as manifestações recebidas observou-se que, de modo geral as maiores demanda esta relacionada às Secretaria de Obras, Planejamento e Saúde. Salientamos que das 715 demandas registradas referente à Secretaria de Saúde, 497, foram resolvidas e concluídas. Com estas informações, finalizamos e colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional. Este relatório, portanto, materializa a almejada transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, indicando pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre buscando valorizar a cidadania e fortalecer a democracia. A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava, trabalhou intensamente para o bom funcionamento dos serviços públicos, por meio de atendimento ao munícipe e em parceria com as secretarias e demais departamentos, com a finalidade de suprir as necessidades e principalmente, sanar grande parte dos problemas que ocorreram durante o ano de 2021, primando sempre pela Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência que são os pilares da Administração Pública.

***OUIDORA GERAL DO MUNICIPIO DE CACAPAVA***

Ouidora

LAURIENE SILVA DOS SANTOS

Prefeitura Municipal de Caçapava

Prefeita: Pétala Gonçalves Lacerda

Vice-Prefeito: Paulo Eugênio

Ouvir, compreender e Atender  
com Qualidade! “Esse é Nosso  
Foco

